



Política de tratamiento de datos

lula*

Política de tratamiento de datos personales de Lulo X S.A.S.

Este documento presenta la Política de tratamiento de datos personales (en adelante la “Política”) de Lulo X S.A.S. (en adelante “Nosotros” o “Lulo X”).

Las palabras con una mayúscula al principio son palabras con una definición específica que se puede consultar en la tabla de definiciones al final de esta Política.

Esta Política es aplicable al tratamiento de datos personales de los Titulares que se relacionen con Nosotros.

1. Principios aplicables al tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales se realizará respetando las normas aplicables y las normas internas sobre tratamiento de datos personales, las cuales se interpretarán y aplicarán respetando los principios establecidos en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012 o en sus modificaciones, junto con aquellos que Lulo X haya adoptado voluntariamente.

2. Ámbito de aplicación de la política

Esta Política aplicará a quienes sean Titulares de Datos Personales. Dentro de los Titulares de Datos Personales están:

- a. Los Clientes y Potenciales Clientes.
- b. Los candidatos a vacantes laborales y los colaboradores de Lulo X.
- c. Los proveedores y otros contratistas de Lulo X.
- d. Los accionistas de Lulo y los miembros de los órganos de gobierno corporativo de Lulo X.
- e. Cualquier otro tercero relacionado con Lulo X.

Cuando Lulo X se relacione con una persona jurídica, esta Política aplicará a aquellas personas naturales vinculadas con esta, cuando interactúen con Nosotros.

3. Autorización para el tratamiento de datos personales

Cuando Lulo X actúe en calidad de Responsable, obtendrá directamente del Titular, la Autorización expresa para realizar el tratamiento de datos personales y cuando Lulo X actúe en calidad de Encargado, realizará el tratamiento de datos personales de acuerdo a la Autorización obtenida por el Responsable.

La Autorización, además de los medios tradicionales de firma y aceptación, también podrá ser obtenida a través de cualquier mecanismo que contenga firma electrónica implementada por Lulo X o por terceros, siempre que permita verificar la identidad del Titular y garantizar la consulta, autenticidad, integridad y disponibilidad de los documentos electrónicos.

Respecto a la autorización para el tratamiento de Datos Personales Sensibles y de Datos Personales de niñas, niños y adolescentes, es importante tener en cuenta que:

- Cuando el tratamiento incluya Datos Personales Sensibles, el Titular no está obligado a autorizar su tratamiento y por tanto, es facultativa su respuesta a las preguntas que se le formulen sobre este tipo de datos.
- Cuando el tratamiento sea sobre Datos Personales de niñas, niños y adolescentes, Lulo X solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, de acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable y garantizando en todo momento la protección de los derechos del menor.

4. Tratamiento al que serán sometidos los datos personales

Lulo X, nuestros Encargados o futuros Encargados y otros Responsables, podremos realizar las siguientes operaciones de tratamiento sobre tus datos personales: (a) consulta, (b) recolección, (c) recepción, (d) almacenamiento, (e) validación, (f) análisis, (g) uso, (h) actualización, (i) procesamiento, (j) circulación, transmisión o transferencia, (k) comercialización, (l) reporte, (m) cruce, (n) eliminación.

Para realizar estos tratamientos, Lulo X podrá procesarlos, Transmitirlos y/o Transferirlos, incluso, en la infraestructura física y en software de terceros que contrate Lulo X (por ejemplo, en la nube).

La Transmisión se entiende como la posibilidad de que terceros puedan realizar el tratamiento de los datos personales que le sean entregados por Lulo X, bajo su calidad de Encargados, es decir, por cuenta y bajo las órdenes de Lulo X, como Responsable.

La Transferencia se entiende como la posibilidad de que terceros puedan realizar el tratamiento de datos personales que le sean entregados por Lulo X, bajo su calidad de Responsables, es decir, por su propia cuenta y criterio.

Estos terceros pueden estar en Colombia y/u otros países que eventualmente pudieran o no estar en el listado de destinos o puertos seguros definidos por la Autoridad Colombiana de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio), pero Lulo X pondrá todo su empeño para exigir que el tercero al cual le sean compartidos los Datos Personales cuente con los aspectos que garanticen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los Datos Personales así como para exigir otras limitaciones sobre su tratamiento.

Estos terceros podrán contratar a otros terceros para cumplir sus obligaciones con Lulo X, pero bajo condiciones de equivalente protección.

5. Finalidades del tratamiento de datos personales por parte de Lulo X

El Tratamiento de los Datos Personales realizado por Lulo X obedece al ejercicio de finalidades legítimas directamente relacionadas con el desarrollo de su objeto social, para tal efecto, tratamos datos de categoría pública, privada, semiprivada y en ocasiones datos de categoría especial como son aquellos de naturaleza sensible y de niños, niñas y adolescentes los cuales serán tratados en los términos descritos en la Autorización otorgada por el Titular.

Cuando Lulo X obtenga directamente la Autorización, las finalidades del tratamiento de datos personales son informadas directamente en los avisos de privacidad. En todo caso, las principales finalidades al recolectar los Datos Personales según nuestros grupos de interés son:

Clientes y Potenciales Clientes

- Para conocerte, verificar tu información en bases de datos internas y externas, validar tu identidad y analizar tu comportamiento.
- Para vincularte, prestarte los productos, funcionalidades y servicios de Lulo X o de sus aliados comerciales y estratégicos o en general, de cualquier tercero autorizado por este.
- Para el desarrollo de encuestas, estadísticas, campañas de mercadeo, mercadotecnia, prospección comercial, ofrecimiento de productos y servicios y publicidad de Lulo X y de sus aliados, lo cual incluye contactarte y enviarte información sobre las mismas y sobre otros temas de interés.
- Para realizar un monitoreo continuo de las relaciones comerciales que tenga Lulo X, incluyendo un seguimiento transaccional de las operaciones de sus Clientes y un análisis de sus hábitos y preferencias.
- Para tramitar y dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Para contactarte, enviarte información, canalizar y procesar tus transacciones y en general, para desarrollar y ejecutar todas las actividades que sean necesarios para la prestación de los productos, servicios y funcionalidades que tienes contratados con Lulo X.
- Para gestionar los riesgos (LA/FT, operativos, seguridad de la información, hurto, fraude, crédito, etc) que debe administrar Lulo X. Dentro de esta finalidad se incluye la consulta en listas vinculantes y restrictivas y en otras bases de datos públicas y privadas.
- Para analizar eventos de posible fraude o de financiación al terrorismo o lavado de activos, así como cualquier otra conducta ilegal o irregular y para poder realizar bloqueos, reversiones, validaciones o para establecer límites transaccionales u otros controles, de ser el caso.
- Para consulta y reporte de información financiera, crediticia y comercial ante los operadores de información financiera y crediticia.
- Para comercializar tu información personal cuando esto sea requerido como parte de la relación contractual o comercial que tengamos con nuestros aliados comerciales u otros terceros.
- Para permitirte recomendar los productos y servicios de Lulo X a las personas en tu libreta de contactos.
- Para realizar labores de cobranza.

- Para realizar procedimientos de analítica de datos y para ayudarnos a mejorar nuestros productos y servicios.
- Para cumplir requerimientos de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y en general, para dar cumplimiento a cualquier obligación legal o contractual a cargo de Lulo X.
- Para vender el portafolio de clientes de Lulo X, o a Lulo X como tal.
- Para enviar (Transferir) tus datos personales a nuestro aliados comerciales y estratégicos, a nuestra matriz o matrices (incluidas sus empresas subsidiarias y filiales) y en general a terceros ubicados dentro o fuera del territorio de Colombia, para que estos a su vez realicen el tratamiento a su entera discreción.
- Para enviar (Transmitir) tus datos personales a nuestro aliados comerciales y estratégicos, a nuestra matriz o matrices (incluidas sus empresas subsidiarias y filiales) y en general, a terceros ubicados dentro o fuera del territorio de Colombia, para que estos a su vez realicen el tratamiento por cuenta de Lulo X.
- Para cualquier otra finalidad relacionada con los aspectos señalados anteriormente o con la relación que tienes con Lulo X.

Candidatos y colaboradores

- Para validar tu identidad, referencias y antecedentes, académicos, laborales, o judiciales.
- Para ofrecerte nuevas vacantes laborales.
- Para que Lulo X realice su objeto social y cumpla sus responsabilidades como empleador, frente a ti o frente a terceros.
- Para que Lulo X realice las actividades administrativas necesarias relacionadas con tu aplicación a una vacante, o con tu vinculación laboral y pueda en general, desarrollar las relaciones laborales a su cargo.
- Para gestionar los riesgos (LA/FT, operativos, seguridad de la información, hurto, fraude, crédito, reputacional, etc) que debe administrar Lulo X. Dentro de esta finalidad se incluye la consulta en listas vinculantes y restrictivas y en otras bases de datos públicas y privadas.
- Para cumplir requerimientos de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y en general, para dar cumplimiento a cualquier obligación legal o contractual a cargo de Lulo X.
- Para enviar (Transferir o Transmitir) tus datos personales a nuestra matriz o matrices (incluidas sus empresas subsidiarias y filiales) y en general a terceros ubicados dentro o fuera del territorio de Colombia, para que estos a su vez realicen el tratamiento a su entera discreción o por por

cuenta e instrucción de Lulo X.

- Para contactarte en el desarrollo de tu relación con Lulo X, y para responder consultas, reclamos o quejas, y demás peticiones.
- Para informarte cambios en nuestros procesos administrativos.
- Para gestionar potenciales conflictos de intereses.
- Para brindar seguridad a las personas y bienes en las instalaciones de Lulo X.
- Para cualquier otra finalidad relacionada con los aspectos señalados anteriormente o con la relación que tienes con Lulo X.

Proveedores, contratistas y acreedores

- Para validar tu identidad.
- Para invitarte a licitar, participar en actividades o campañas o similares.
- Para cumplir con nuestras obligaciones y gestionar el desarrollo de tu relación con Lulo X
- Para validar tus referencias, antecedentes, de trayectoria, financieros, laborales o judiciales.
- Para consulta de información financiera, crediticia y comercial ante los operadores de información financiera y crediticia.
- Para contactarte en el desarrollo de tu relación con Lulo X, y para responder consultas, reclamos o quejas, y demás peticiones.
- Para informarte cambios en nuestros procesos administrativos.
- Para gestionar los riesgos (LA/FT, operativos, seguridad de la información, hurto, fraude, crédito, etc) que debe administrar Lulo X. Dentro de esta finalidad se incluye la consulta en listas vinculantes y restrictivas y en otras bases de datos públicas y privadas.
- Para cumplir requerimientos de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y en general, para dar cumplimiento a cualquier obligación legal o contractual a cargo de Lulo X.
- Para enviar (Transmitir o Transferir) tus datos personales a nuestra matriz o matrices (incluidas sus empresas subsidiarias y filiales) y en general a terceros ubicados dentro o fuera del territorio de Colombia, para que estos a su vez realicen el tratamiento a su entera discreción o por por cuenta e instrucción de Lulo X.
- Para obtener y presentar pruebas ante terceros.
- Para gestionar potenciales conflictos de intereses.

- Para brindar seguridad a las personas y bienes en las instalaciones de Lulo X.
- Para cualquier otra finalidad relacionada con los aspectos señalados anteriormente o con la relación que tienes con Lulo X.

Accionistas y miembros de órganos de gobierno corporativo

- Para validar tu identidad.
- Para cumplirte nuestras obligaciones y gestionar el desarrollo de tu relación con Lulo X.
- Para validar tus referencias, antecedentes de trayectoria, académicos, financieros, laborales o judiciales.
- Para contactarte en el desarrollo de tu relación con Lulo X, y para responder consultas, reclamos o quejas, y demás peticiones.
- Para gestionar los riesgos (LA/FT, operativos, seguridad de la información, hurto, fraude, crédito, etc) que debe administrar Lulo X. Dentro de esta finalidad se incluye la consulta en listas vinculantes y restrictivas y en otras bases de datos públicas y privadas.
- Para cumplir requerimientos de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y en general, para dar cumplimiento a cualquier obligación legal o contractual a cargo de Lulo X.
- Para enviar (Transferir o transmitir) tus datos personales a nuestra matriz o matrices (incluidas sus empresas subsidiarias y filiales) y en general a terceros ubicados dentro o fuera del territorio de Colombia, para que estos a su vez realicen el tratamiento a su entera discreción o por por cuenta e instrucción de Lulo X.
- Para informar cambios en nuestros procesos administrativos.
- Para obtener y presentar pruebas ante terceros.
- Para gestionar potenciales conflictos de intereses.
- Para brindar seguridad a las personas y bienes en las instalaciones de Lulo X.
- Para cualquier otra finalidad relacionada con los aspectos señalados anteriormente o con la relación que tienes con Lulo X.

Otros terceros

- Para validar tu identidad y tus referencias.
- Para cumplirte nuestras obligaciones.
- Para contactarte en el desarrollo de tu relación con Lulo X, y para responder consultas, reclamos

o quejas, y demás peticiones.

- Para informarte cambios en nuestros procesos administrativos.
- Para gestionar los riesgos (LA/FT, operativos, seguridad de la información, hurto, fraude, crédito, etc) que debe administrar Lulo X. Dentro de esta finalidad se incluye la consulta en listas vinculantes y restrictivas y en otras bases de datos públicas y privadas.
- Para cumplir requerimientos de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y en general, para dar cumplimiento a cualquier obligación legal o contractual a cargo de Lulo X.
- Para enviar (Transferir o Transmitir) tus datos personales a nuestra matriz o matrices (incluidas sus empresas subsidiarias y filiales) y en general a terceros ubicados dentro o fuera del territorio de Colombia, para que estos a su vez realicen el tratamiento a su entera discreción o por por cuenta e instrucción de Lulo X.
- Para obtener y presentar pruebas ante terceros.
- Para brindar seguridad a las personas y bienes en las instalaciones de Lulo X.
- Para cualquier otra finalidad relacionada con los aspectos señalados anteriormente o con la relación que tienes con Lulo X.

6. Derechos de los Titulares

Lulo X estará obligado a garantizar los siguientes derechos a sus Titulares:

- a. Conocer, actualizar (o rectificar) sus Datos Personales frente a Lulo X, en calidad de Responsable, y frente a sus Encargados.
- b. Solicitar copia de la Autorización otorgada a Lulo X para realizar el tratamiento de sus Datos Personales, excepto cuando las normas aplicables no lo requieran.
- c. Ser informado, previa solicitud, sobre el tratamiento que Lulo X dará a sus Datos Personales, en calidad de Responsable, y ser informado de ello también por sus Encargados.
- d. Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento, excluyendo aquellos que hayan sido suprimidos por parte de Lulo X.
- e. Presentar a Lulo X, en calidad de Responsable, y a sus Encargados, cualquier Consulta o Reclamo, siguiendo las pautas establecidas en las normas aplicables y en esta Política.

De igual forma, el Titular podrá presentar quejas por infracciones de Lulo X a las normas aplicables, ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

- f. Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del Dato Personal cuando en el tratamiento por parte de Lulo X, se hayan incumplido las normas aplicables, siempre que ello haya sido definido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- g. Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del Dato Personal a Lulo X, en calidad de Responsable, o a sus Encargados, excepto cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Se debe comunicar al Titular en todo caso dicho deber legal o contractual como soporte de la denegación de la solicitud presentada.

- h. Los demás señalados en las normas aplicables.

7. Procedimientos para el ejercicio de los derechos de los Titulares

Los procedimientos para que los Titulares de Datos Personales puedan ejercer sus derechos pueden ser iniciados por:

- (i) El Titular.
- (ii) Los causahabientes del Titular.
- (iii) El representante o apoderado del Titular.
- (iv) Las demás personas autorizadas por el Titular o por las normas aplicables para actuar en su nombre.

En tal caso, Lulo X deberá validar previamente la identidad de tales personas a través de los procedimientos y de la información que sirva como mecanismo de autenticación, así como la razón para actuar en nombre del Titular y su relación con este.

a. Canales para iniciar y atender los procedimientos.

Para que los Titulares puedan ejercer sus derechos, Lulo X cuenta con los siguientes canales y áreas encargadas:

Titulares de Datos Personales	Canal	Área encargada
Clientes:	App de Lulo X ¹ Correo: tusdatos@lulox.co	Atención desde servicio al Cliente
Otros Titulares:	Correo: tusdatos@lulox.co	Designado para la atención de las solicitudes que no se surtan desde servicio al

¹ Si el procedimiento va a ser iniciado por las personas autorizadas por el Cliente o por las normas aplicables para actuar en su nombre y no directamente por él en su calidad de Titular, el canal será: tusdatos@lulox.co y no el chat de la app de Lulo X.

		Cliente
--	--	---------

De todas maneras, Lulo X podrá permitir el inicio de procedimientos a través de otros canales, tales como chatbots o llamadas entrantes, entre otros,, según lo considere pertinente y según lo informe.

b. Recepción y envío de documentos en la atención de procedimientos

Cuando Lulo X envíe información sobre Datos Personales por canales digitales, lo hará mediante documentos que contengan controles que permitan proteger la integridad y confidencialidad de la información. De todas maneras, Lulo X podrá enviar información a través de otros mecanismos que permitan visualizar la información personal de forma íntegra y confidencial, como enlaces protegidos, únicos y temporales.

c. Trámite de las Consultas

Las Consultas serán atendidas en un término máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la radicación, a menos que la normativa aplicable establezca un término especial.

En caso de que no sea posible atender la Consulta dentro del término señalado, Lulo X informará al solicitante, señalando los motivos de demora y la fecha en que será atendida la Consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, a menos que la normativa aplicable establezca un término especial.

d. Trámite de los Reclamos

Los Reclamos serán atendidos en un término máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la radicación, a menos que que la normativa aplicable establezca un término especial.

En caso que no sea posible atender el Reclamo dentro del término señalado, Lulo X informará al solicitante, señalando los motivos de demora y la fecha en que será atendido el Reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, a menos que la normativa aplicable establezca un término especial.

e. Contenido de un Reclamo

De conformidad con las normas aplicables, los Reclamos, deben ser presentados mediante una solicitud formal a Lulo X, la cual deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- (i) Nombres, apellidos y número de identificación del Titular de Datos Personales y según el caso, de la persona autorizada por el Titular o por las normas aplicables para actuar en su nombre.
- (ii) Descripción precisa y completa de los hechos que justifican el Reclamo.
- (iii) Correo electrónico para enviar la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- (iv) En caso de considerarlo pertinente, se podrán anexar documentos y demás pruebas que soporten lo mencionado.

En caso que la solicitud se encuentre completa, Lulo X adelantará el trámite.

En caso que el Reclamo no cumpla con los requisitos anteriormente expuestos, Lulo X solicitará que se corrija tal Reclamo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud en Lulo X. Si dentro del plazo previsto en las normas aplicables², contado desde la fecha de solicitud de corrección realizada por Lulo X, no se ha presentado el Reclamo debidamente corregido, se entenderá que quien inició el procedimiento ha desistido del Reclamo.

f. Clasificación equivocada de los procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares.

Para ejercer los derechos de los Titulares de Datos Personales, no será necesario que quien inicia el procedimiento determine correctamente en la solicitud si esta se trata de un Reclamo o de una Consulta.

8. Deberes de Lulo X

Además de respetar todos los derechos de los Titulares de Datos Personales y de cumplir todos los deberes establecidos en las normas aplicables, en su calidad de Responsable o Encargado, Lulo X debe cumplir las instrucciones y requerimientos que establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Deberes de los Encargados de Lulo X

Los Encargados de Lulo X deben cumplir las obligaciones contraídas con Lulo X, respetar todos los derechos de los Titulares de Datos Personales, cumplir todos los deberes establecidos en las normas aplicables y adicionalmente, cumplir las instrucciones y requerimientos que establezcan las autoridades pertinentes.

10. Información sobre Lulo X

Lulo X S.A.S. es una sociedad comercial constituida en Colombia, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. y se encuentra identificada bajo los siguientes datos:

- NIT: 901.675.148-6
- Domicilio: Carrera 7 n° 71-52. Torre b. Piso 19. Bogotá D.C.
- Teléfono: 601617500.
- Correo electrónico: tusdatos@lulox.co

² Para los datos personales cubiertos por la Ley 1266 de 2008: Máximo 1 mes calendario desde de la fecha de solicitud de corrección realizada por Lulo X.

Para los datos personales cubiertos por la Ley 1581 de 2012: Máximo 2 meses calendario desde de la fecha de solicitud de corrección realizada por Lulo X.

11. Vigencia

Esta Política fue aprobada y se encuentra vigente desde el 1 de marzo de 2023.

Los Datos Personales permanecerán en nuestras bases de datos: (i) por el término exigido legalmente para la conservación de documentos e información y (ii) por el tiempo que fuera necesario para el desarrollo de las finalidades señaladas. Todo lo anterior, mientras el Titular no revoque la autorización, siempre y cuando sea procedente dicha revocatoria al no impedir el cumplimiento de una obligación legal o contractual, del Titular o de Lulo X.

El período de vigencia de las bases de datos dependerá de los tipos de Datos Personales y de la finalidad del tratamiento.

12. Glosario de términos

Término	Definición
Autorización	Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales que realizará Lulo X, los Encargados u otros Responsables.
Cliente	Es la persona natural o jurídica con quien Lulo X establece una relación de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios.
Consulta	Será la Petición del Titular del Dato Personal o de las personas autorizadas por este o por las normas aplicables para actuar en su nombre, para conocer los Datos Personales que permanecen en las bases de datos y el uso que se les da.
Dato Personal	Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas, determinadas o determinables.
Dato Personal Sensible	Es aquél que afecta la intimidad de su Titular o, cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
Encargado	Será la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
Potencial Cliente	Es la persona natural o jurídica que aún no tiene una relación con Lulo X para el suministro de productos o servicios, pero que se encuentra en pasos preliminares para obtenerlos.
Reclamo	Será la Petición del Titular del Dato Personal o de las personas autorizadas por éste o por las normas aplicables para actuar en su nombre, para actualizar (o rectificar) o suprimir sus Datos Personales o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes a cargo del Responsable o el Encargado.
Responsable	Es Lulo X, quien por sí mismo o en asocio con otros decide sobre la base de datos,

	sobre el tratamiento de datos personales y/o sobre la finalidad del tratamiento.
Titular	Es la persona natural o jurídica cuyos datos personales se encuentren bajo tratamiento.
Transferencia	Será cuando el Responsable y/o el Encargado, ubicado en Colombia, envíe los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
Transmisión	Será el tratamiento de datos personales que implique la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.